



Voice of the STIHL Customer – Wie wird aus Kundenfeedback echter Mehrwert?

Referenten: Nora Heusner (Qualtrics), Jan Zilke (STIHL), Oliver Kern (SKOPOS CONNECT)

08.07.2025

STIHL[®]

qualtrics.^{XM}

SKOPOS
CONNECT

communities & cx

Die SKOPOS Group

Wir sind ein inhabergeführtes Unternehmen, das sich engagierte Ziele setzt und noch eine Menge vor hat.

Short Facts



1995
gegründet



Top 10
der Marktforschungs-
agenturen



20,5 Mio.
Umsatz 2024



180
Mitarbeitende



3
Standorte
in DE



>60
Länder
in Projekten

Die SKOPOS Group

Market Research

- ▶ Produktforschung
- ▶ Kommunikationsforschung
- ▶ Marken- und Zielgruppenforschung



Data Science & KI

- ▶ Analytics & Reportings
- ▶ Dashboards & Data Visualization
- ▶ Data-Science-Beratung



UX Research & Usability

- ▶ User Research
- ▶ Ideation & Design
- ▶ UX- und Usability-Testing



Mystery Research

- ▶ Mystery Shopping, Calling & Mailing
- ▶ Store Checks & Audits, Jugendschutztests
- ▶ Customer Journey Experience



Communities & CX

- ▶ Insight Communities
- ▶ CX-Management
- ▶ Plattform-Integration & Beratung



HR Research

- ▶ Mitarbeiterbefragungen
- ▶ Interne Kundenbefragungen
- ▶ Führungskräfte-Coaching & Team-Workshops





Unser Customer Experience Serviceangebot

Wir sind der CX-One-Stop-Shop für Strategie, Implementierung, Analytics und Ableitung von Maßnahmen.



ANALYTICS & KI

- Systematische Auswertung und Bereitstellung von relevanten Insights aus Kundenerfahrungen.
- **Ziel:** Ständiges Lernen; konkrete Erkenntnisse gewinnen, die in Strategie und CX-Maßnahmen einfließen.

IMPLEMENTIERUNG

- Aufbau einer skalierbaren und datenbasierten Plattform zur Erfassung von Kundenfeedback.
- **Ziel:** Aufbau eines integrierten Feedback-Systems, das wertvolle Einblicke entlang der Customer Journey ermöglicht.



Unser Customer Experience Serviceangebot

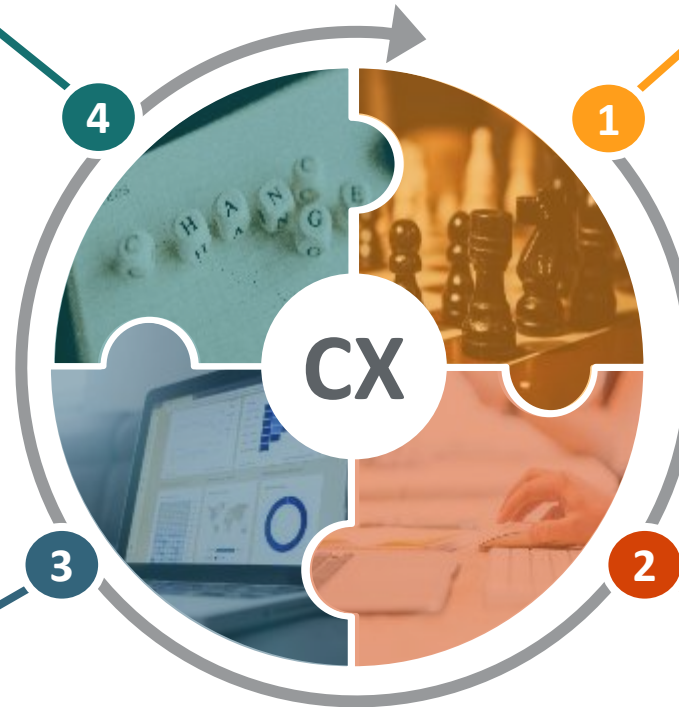
Wir sind der CX-One-Stop-Shop für Strategie, Implementierung, Analytics und Ableitung von Maßnahmen.

MAßNAHMEN

- Umsetzung konkreter CX-Maßnahmen zur Optimierung von Produkten, Services und Prozessen.
- **Ziel:** Kunden positiv begleiten, Erwartungen übertreffen und Marktanteile sichern.

ANALYTICS & KI

- Systematische Auswertung und Bereitstellung von relevanten Insights aus Kundenerfahrungen.
- **Ziel:** Ständiges Lernen; konkrete Erkenntnisse gewinnen, die in Strategie und CX-Maßnahmen einfließen.



STRATEGIE

- Entwicklung einer umfassenden CX-Strategie für das Unternehmen
- **Ziel:** Leitbild und Rahmenwerk für CX-Programm schaffen.

IMPLEMENTIERUNG

- Aufbau einer skalierbaren und datenbasierten Plattform zur Erfassung von Kundenfeedback.
- **Ziel:** Aufbau eines integrierten Feedback-Systems, das wertvolle Einblicke entlang der Customer Journey ermöglicht.

A 3D golden target with a dart hitting the bullseye. The target is circular with concentric rings, and the dart is positioned in the center. The background is a solid orange color.

Status Quo & Strategie Voice of the STIHL Customer

▶ STIHL: Spitzentechnologie für Arbeiten in und mit der Natur

STIHL
AUF EINEN
BLICK
—

STIHL ist
als Familienunternehmen zu

100%
IN FAMILIENHAND



STIHL macht einen
Umsatz von rund
5 Mrd. €
pro Jahr



weltweit rund
2.800
Patente und Patentanmeldungen

65,9%
EIGENKAPITALQUOTE



STIHL ist seit 1971 die meistverkaufte
Motorsägenmarke weltweit

GRÜNDUNG 1926
Innovationen seit fast
100 Jahren



STIHL: Spitzentechnologie für Arbeiten in und mit der Natur



STIHL produziert in
7
Ländern

verteilt Produkte über
44
Marketing- & Vertriebsgesellschaften

sowie durch
120
Importeure

bei STIHL arbeiten mehr als
19.000
Menschen



STIHL Produkte sind in mehr als
160
Ländern erhältlich

über **55.000**
Fachhändler/-innen rund um den
Globus verkaufen unsere Produkte



Unsere Ziele

Endkundenzufriedenheit STIHL-übergreifend erfassen, konsolidieren und steuern - und damit die Grundlage schaffen, das Kundenerlebnis über alle Kontaktpunkte hinweg nachhaltig und stetig zu verbessern



Unser Ziel: Ein übergreifendes, aussagekräftiges Bild

Erfolgsfaktoren für eine belastbare Messung



**Journey-übergreifende
Transparenz**



**Harmonisierung
der Metriken für Touchpoint-Fit
und Aussagekraft**



**Konsolidierung
der Tools & Messpunkte**

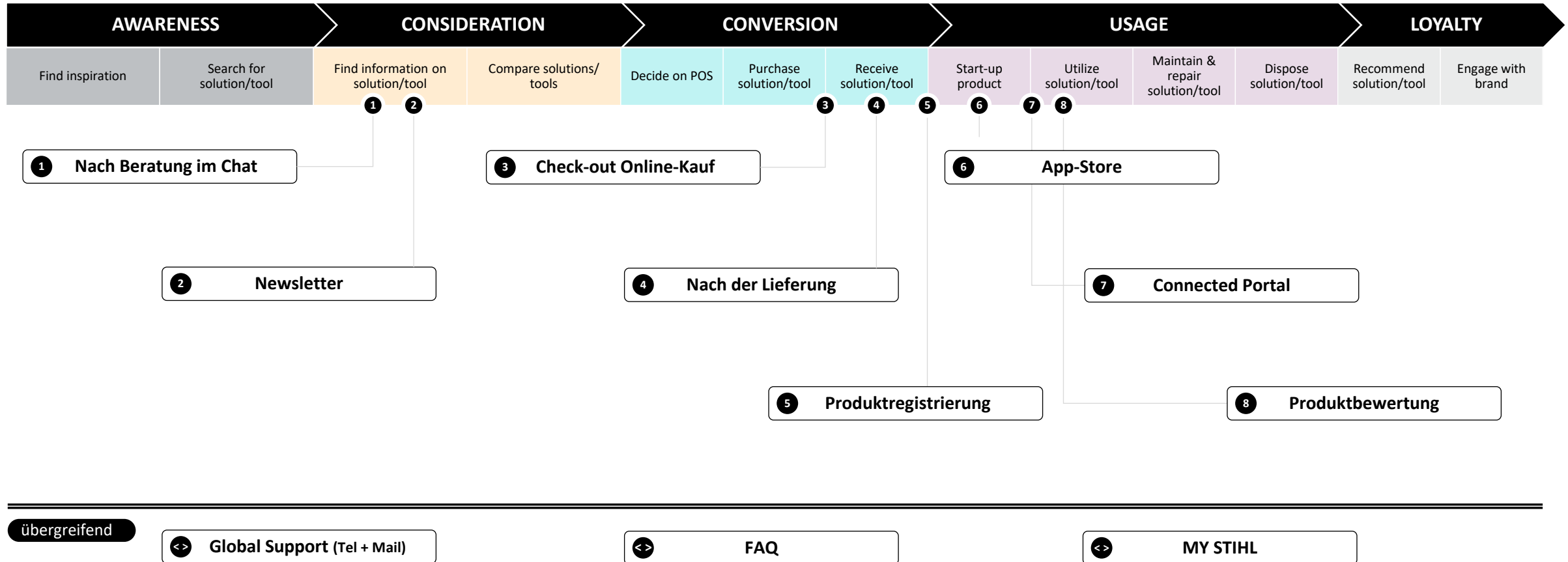
Der Weg dahin:

RICHTIGES TOOLING + KLARES ZIELBILD



Handlungsfelder für mehr Transparenz & Harmonie

Beispielhafte Touchpoints und Messpunkte entlang der STIHL Customer Journey





Consideration-Phase: Feedback zum Online-Berater

Ratgeber +

Online Produktberater >

Ketten- und Schienenberater

Profi Akkuberater

iMOW® Berater

Schneidwerkzeugberater

AKKU-PRODUKTBERATER

Finden Sie heraus, welche Akku-Geräte und Ladelösungen für Ihre leistungsstarken STIHL Akku-Geräte auf Profiniveau geeignet sind.

1. GERÄTEKATEGORIEN

2. IHRE AUSWAHL ▾

3. FLOTTENÜBERSICHT

4. LADEMANAGEMENT

5. ERGEBNISLISTE

Wie hat Ihnen dieser STIHL Online-Berater gefallen?



IHRE MEINUNG IST GEFRAGT!

Wie hat Ihnen dieser Online Berater gefallen? Nehmen Sie sich eine Minute Zeit und beantworten Sie drei Fragen.

Jetzt mitmachen

Nein danke



Wirkrichtungen Voice of the STIHL Customer Programm

Einordnung & Hierarchie des Erhebungsinteresses

Ebene 1 (Reporting):

Reporting für Unternehmensziele an Vorstand/Beirat/Bereichsleitung

Zufriedenheit mit der Marke STIHL
Zufriedenheit mit den Verkaufskanälen

Ebene 2 (Steuerung):

Überblick über Performance und Gaps zur Priorisierung und Ausrichtung für Führungskräfte

Identifikation von (Un-)Zufriedenheitstreibern
entlang des Customer Lifecycles
Identifikation kritischer Touchpoints & Prozesse

Ebene 3 (Optimierung):

Erhebung von Schwachstellen einzelner Touchpoints und Optimierungsansätzen aus Kundensicht für Abteilungen und Teams

Erhebung von Bedürfnissen aus Kundensicht für
Touchpoints & Prozesse

Qualtrics - Spitzentechnologie für Experience Management

45%

Y-O-Y Wachstum

85%

der Fortune 100 Unternehmen nutzen Qualtrics

124% +

Net Retention

4.8k

Mitarbeitenden in 13 Ländern

13k +

Kunden weltweit

85%

Enterprise Retention

800+

Entwickler (und es werden mehr)

2.6k

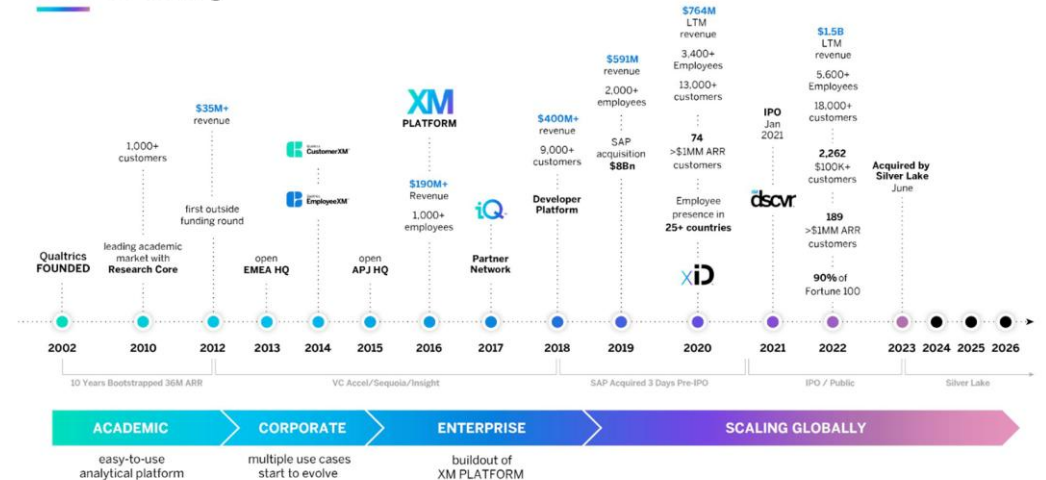
Enterprise Kunden in über 41 Ländern

112

Sprachen verfügbar



The Journey





Alle Erfahrungen auf einer Plattform

XM FOR Customer Experience

Haben Sie mit Customer Experience die Nase vorn – reduzieren Sie Betriebskosten, sagen die Abwanderung voraus und verbessern Sie Ihre Upsell-Möglichkeiten.



Omnichannel Experience Management

Umfragen



Website- und App-Feedback

Digital Experience Analytics



Contact Center Analytics

Qualitätsmanagement und Compliance

Mitarbeiter-Coaching



Location Experience Hub

Online-Reputationsmanagement

XM FOR Employee Experience

Holen Sie jeden/jede Mitarbeiter:in ins Boot, befähigen Sie jede Führungskraft und seien Sie Engstellen bei der Mitarbeitererfahrung immer einen Schritt voraus, um Produktivität zu steigern, Abwanderung zu reduzieren und Leistung zu optimieren.



Mitarbeiter-Engagement

Mitarbeiter-Pulsbefragung

Mitarbeiteranalysen



Candidate Experience Management

Employee Onboarding & Exit

360 Development Feedback

Analysen zur Mitarbeiterbindung

XM FOR Strategy & Research

Gewinnen Sie die Erkenntnisse, die Sie brauchen, um den Mitbewerbern einen Schritt voraus zu sein, unterbauen Sie Entscheidungen und steigern Sie Ihren Marktanteil mit Ihrer All-in-One-Plattform.



Strategische Marktforschung

Produktrecherche

Forschung zu User Experience



Forschung zu Marke und Kommunikation



Treffen Sie die richtige Entscheidung im richtigen Zeitpunkt. Behalten Sie die Positionen von Mitbewerbern im Blick, entdecken Sie aufkommende Trends und reagieren Sie vorzeitig auf Kundenverhalten, um Wachstum zu fördern und Risiken zu mindern. Mit schnelleren und gehaltvolleren Antworten treffen Sie bessere Entscheidungen.

Sofortige Erkenntnisse

Zielgruppen



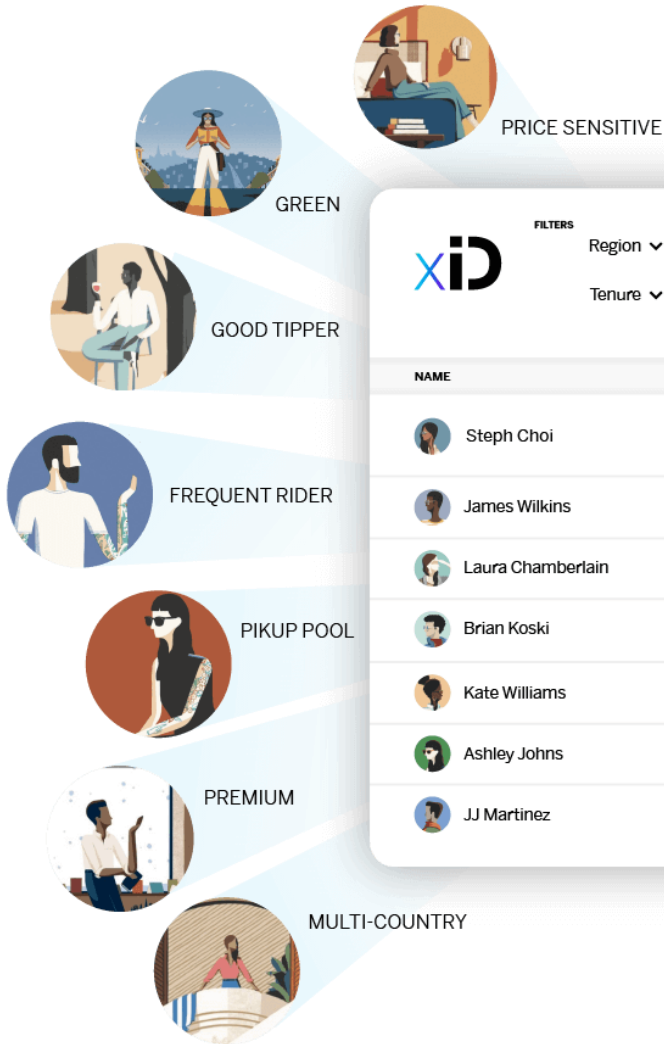
Verwandeln Sie Feedback aus verschiedenen Kanälen in klare, vorausschauende Erkenntnisse und umsetzbare Empfehlungen. Verwandeln Sie jede Interaktion mit Kundinnen, Mitarbeitenden und Interessentinnen in wichtige Momente.

- + Enterprise-Niveau
- + Vereinheitlichte Experience-Profile

- + Smarte Workflow-Automatisierung
- + Erweiterte Textanalyse mit KI-Unterstützung



Kunden innerhalb der Journey kennen und verstehen lernen



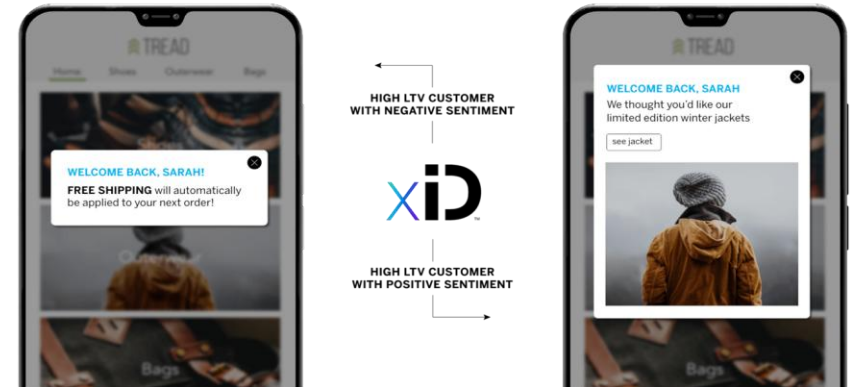
xid FILTERS

Region ▾ Frequency ▾ Rating ▾ Age Group ▾ Gender ▾ Customers 42.9m

Tenure ▾ Avg Distance ▾ Experience Preferences ▾

NAME	ID	LOCATION	AVG RATING	LAST RIDE	TOUCHPOINTS
Steph Choi	8458472	Chicago	4.73 ★	5 ★	72 View
James Wilkins	1563549	Santa Monica	4.73 ★	5 ★	128 View
Laura Chamberlain	0566874	Seattle	4.73 ★	5 ★	23 View
Brian Koski	0052487	NYC	4.73 ★	5 ★	5 View
Kate Williams	1669783	NYC	4.73 ★	5 ★	33 View
Ashley Johns	4779321	Seattle	4.73 ★	5 ★	61 View
JJ Martinez	4779321	Chicago	4.73 ★	5 ★	41 View

- Datenbasierte Kundenprofile, um dynamische Segmente zu erstellen
- Know Your Client





Die Chancen von AI nutzen

von

Static Surveying

Repetitive Reporting

Periodic Improvements

zu

Dynamic Conversations

Actionable Intelligence

Adaptive Processes

▶ Eine Kultur fördern, in der sich alles um den Kunden dreht

Gesprächsfeedback - adaptives Nachfragen

- Erfassen Sie wertvolle Kontextinformationen durch intelligente Nachfragen, die sich dynamisch an den Input der Kund:innen anpassen.

Insights Explorer

- Entdecken Sie, was die Kundschaft bewegt, und machen Sie aus Rohdaten eine Übersicht mit Themen, Headlines oder einer detaillierten Zusammenfassung.

Qualtrics Assist - Kommentarzusammenfassungen

- Fasst Ihr Freitext-Feedback automatisch zusammen und bietet Ihnen so einfach und unkompliziert tiefergehende Erkenntnisse.

What can our airline do to improve your experience?

Next page >

What can our airline do to improve your experience?

Next page >

THIS SURVEY UTILIZES AI TO CRAFT PERSONALIZED FOLLOW-UP QUESTIONS TAILORED TO EACH RESPONDENT'S ANSWER, ENSURING RELEVANCE TO THE INITIAL QUESTION. OBSERVE HOW THE AI RESPONDS TO TWO VARIED ANSWERS TO THE SAME QUESTION WITH A TARGETED SUBSEQUENT QUESTION THAT HONES IN ON THE PARTICIPANT'S SPECIFIC RESPONSE.



Key Take-aways



Key Take-aways

Keine Geheimnisse, aber wichtig für den Erfolg des Voice of the STIHL Customer Programms:



CX-Erfolg braucht mehr als CX-Expertise – frühzeitige IT-Einbindung und Datenintegration sind entscheidend.

Customer Obsession entsteht nicht von allein – und nicht bei allen gleichermaßen.



Kennzahlen sind wichtig – das eigentliche Potenzial liegt aber im offenen Feedback.



Hier unser
**"SENNHEISER Explorers
Community"** Webinar-
Präsentation
herunterladen:

